

OBSŁUGA KLIENTA W SYSTEMACH CALLCENTER

DREAMTEAM

CEL PROJEKTU

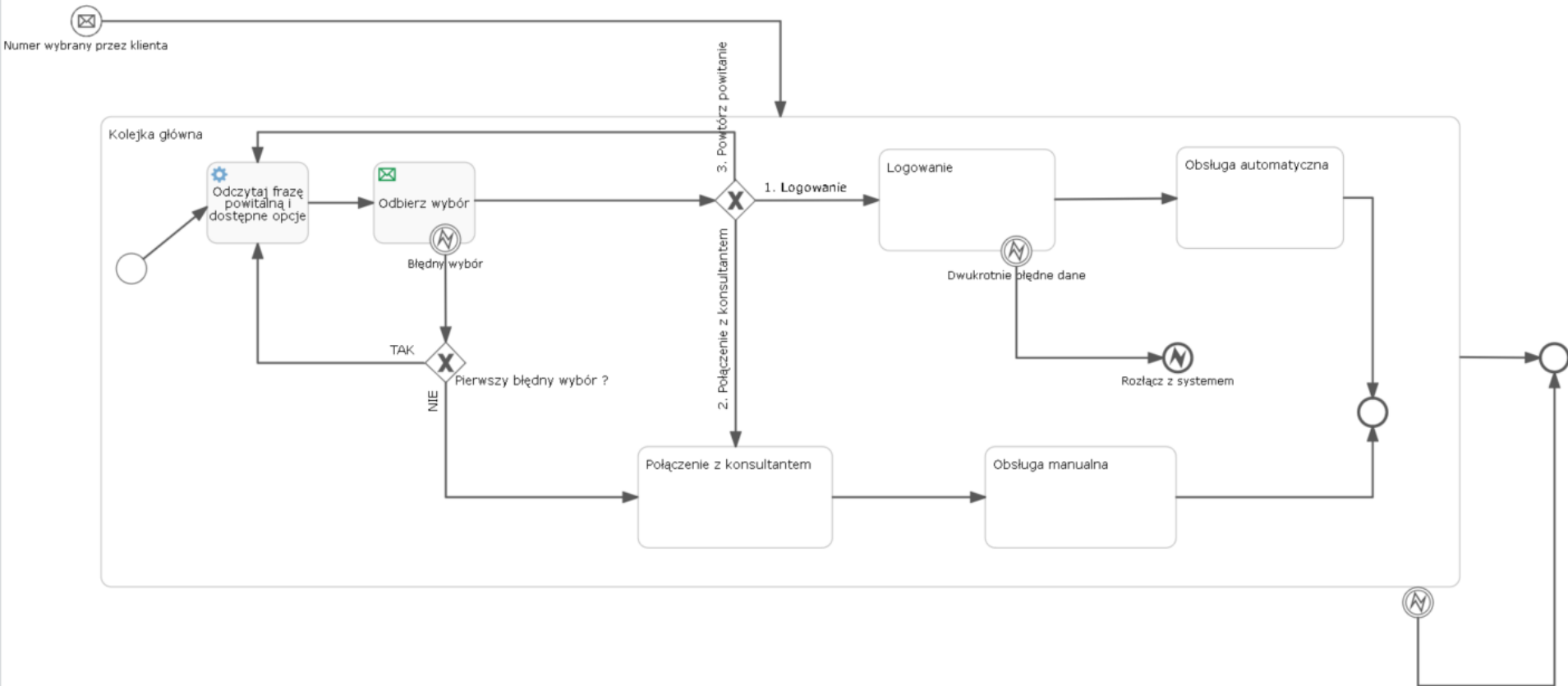
- Zamodelowanie i uruchomienie mikrosystemu Call Center
- Wykorzystanie aplikacji Skype i silnika Activiti

ORGANIZACJA PRACY

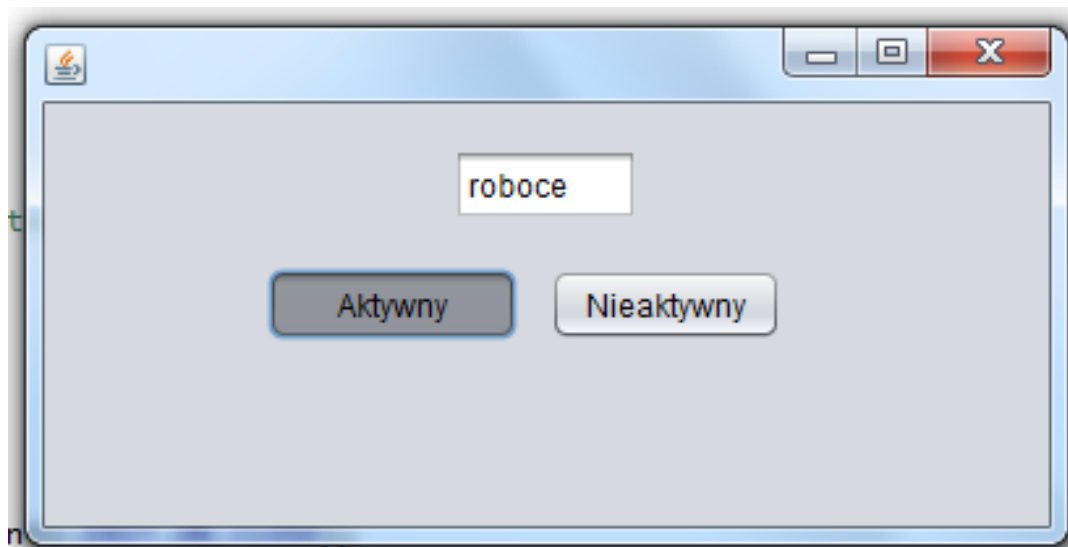


A screenshot of a Trello board titled "CC - sprint 2" by user "Robert Olszewski". The board is organized into several columns: "Resources", "Sprint Backlog", "Blocked", "In progress", "Bug report", "QA", and "Done". The "Sprint Backlog" column contains four cards: "Rozpoczęcie obsługi - uruchomienie procesu", "Model danych", "Połączenie modeli bpmn + import/export do activiti", and "Zrobienie modelu bpmn activiti - subprocess 'Logowanie'". The "QA" column contains two cards: "Zrobienie modelu bpmn activiti - subprocess 'Logowanie'" and "Import modelu bpmn activiti, export i dodanie do repozytorium - subprocess 'Obsługi automatycznej'". The "Blocked" column has one card: "Dodaj kartę...". The "In progress" column has one card: "Aplikacja kliencka - template". The "Bug report" column has one card: "Błąd importu do activity - należy usunąć z modelu pool, ewentualnie ustawić w xml modelu isExecutable='true', Mimo to możliwe są błędy w activity (braki)". The "Done" column has three cards: "Aplikacja ser...", "Odbiór połącz...", and "Uruchomienie...". The "Resources" column on the left shows a list of links and a BPMN diagram. The bottom of the board shows a "Dodaj kartę..." button.

MODEL GŁÓWNY



APLIKACJA KONSULTANCKA



INTEGRACJA Z APLIKACJĄ SKYPE

The image displays a Java Swing application window with a text field labeled "TextField1" and two buttons: "Aktywny" and "Nieaktywny".

Overlaid on the IDE is a Skype window showing an incoming call from "krystus66". The window includes a profile picture, the name "krystus66 dzwoni...", and three circular icons: a green video camera, a green telephone handset, and a red telephone handset.

The IDE's console window shows the following log output:

```
NewJFrame [Java Application] C:\Program Files\Java\jre1.8.0_91\bin\javaw.exe (27 cze 2016, 11:04:35)
-> GET CALL 1197357 TYPE
<- CALL 1197357 TYPE INCOMING_P2P
-> GET CALL 1197357 PARTNER_DISPNAME
<- CALL 1197357 PARTNER_DISPNAME krystus66
krystus66 CALLIN
<- CALL 1197357 STATUS RINGING
<- CALL 1197357 CONF_ID 0
```

Background Java code snippets are visible:

```
javax.swing.JFrame {
    RuntimeException {
        handler();
    }
}
```

```
private void initComponents() {
    //GEN-BEGIN: initComponents
    //GEN-END: initComponents
}
```

INTEGRACJA Z ACTIVITI

- Integrację między silnikiem Activiti a zewnętrznymi frameworkami zapewnia Spring
- Spring Boot
- Wstrzykiwanie Beanów Activiti do Beanów Springa



FUNKCJONALNOŚĆ

- Wirtualny kabel – przekazuje dźwięk odgrywany z aplikacji na wirtualne wyjście (głośniki) i do wirtualnego wejścia (mikrofonu) co pozwala przekazać dźwięk do Skype'a



FUNKCJONALNOŚĆ

- Hessian – wystawienie Beanów Springowych do swobodnego użycia przez aplikację konsultancką

```
package pl.dreamteam.cc.service;

import pl.dreamteam.cc.dto.Status;

/**
 * Created by abu on 03.06.2016.
 */
public interface ConsultantService {
    void setStatus(String consultantId, Status status);
}

public class ServiceFactory {

    public static final String URL_CONSULTANT_SERVICE = "http://localhost:8080/ConsultantService";

    private static ServiceFactory instance;
    private HessianProxyFactory factory;

    private ConsultantService consultantService;

    protected ServiceFactory() {
        factory = new HessianProxyFactory();

        try {
            consultantService = (ConsultantService) factory.create(ConsultantService.class, URL_CONSULTANT_SERVICE);
        } catch (MalformedURLException e) {
            e.printStackTrace();
        }
    }

    public static ServiceFactory getInstance() {
        if (instance == null)
            instance = new ServiceFactory();
    }
}
```